



### **Bekanntmachung zum Streitbeilegungsverfahren für Verbraucher i.S.d. § 13 BGB**

Energieversorgungsunternehmen und Messstellenbetreiber (Unternehmen) sind verpflichtet, Beanstandungen von Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (Verbraucher), insbesondere zum Vertragsabschluss oder zur Qualität von Leistungen des Unternehmens (Verbraucherbeschwerden), die den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie oder die Messung der Energie betreffen, im Verfahren nach § 111a Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) innerhalb einer Frist von vier Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Verbraucherbeschwerden sind zu richten an:

#### **Netzgesellschaft Frankfurt (Oder) mbH**

Karl-Marx-Straße 195  
15230 Frankfurt (Oder)

Tel.-Nr.: (0335) 55 33 700

E-Mail-Adresse: [kontakt@netze-ffo.de](mailto:kontakt@netze-ffo.de)

Homepage: [www.netze-ffo.de](http://www.netze-ffo.de)

Ein Verbraucher ist berechtigt, die Schlichtungsstelle nach § 111b EnWG zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens anzurufen, wenn das Unternehmen der Beschwerde nicht innerhalb der Bearbeitungsfrist abgeholfen hat oder erklärt hat, der Beschwerde nicht abzuweichen. § 14 Abs. 5 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz bleibt unberührt. Das Unternehmen ist verpflichtet, an dem Verfahren bei der Schlichtungsstelle teilzunehmen. Die Einreichung einer Beschwerde bei der Schlichtungsstelle hemmt die gesetzliche Verjährung gemäß § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB. Das Recht der Beteiligten, die Gerichte anzurufen oder ein anderes Verfahren (z.B. nach dem EnWG) zu beantragen, bleibt unberührt.

Kontaktdaten der Schlichtungsstelle:

#### **Schlichtungsstelle Energie e.V.,**

Friedrichstraße 133, 10117 Berlin,

Telefon: +49 (0) 30/2757240-0, Telefax: 030/2757240-69,

E-Mail: [info@schlichtungsstelle-energie.de](mailto:info@schlichtungsstelle-energie.de)

Homepage: [www.schlichtungsstelle-energie.de](http://www.schlichtungsstelle-energie.de)

Allgemeine Informationen zu Verbraucherrechten sind erhältlich über den Verbraucherservice der Bundesnetzagentur für den Bereich Elektrizität und Gas, Postfach 8001, 53105 Bonn, Telefon: 030/ 22480-500 oder 01805 101000 (Mo.-Fr. 9:00 Uhr - 12:00 Uhr), Telefax: 030/ 22480-323, E-Mail: [verbraucherservice-energie@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-energie@bnetza.de).